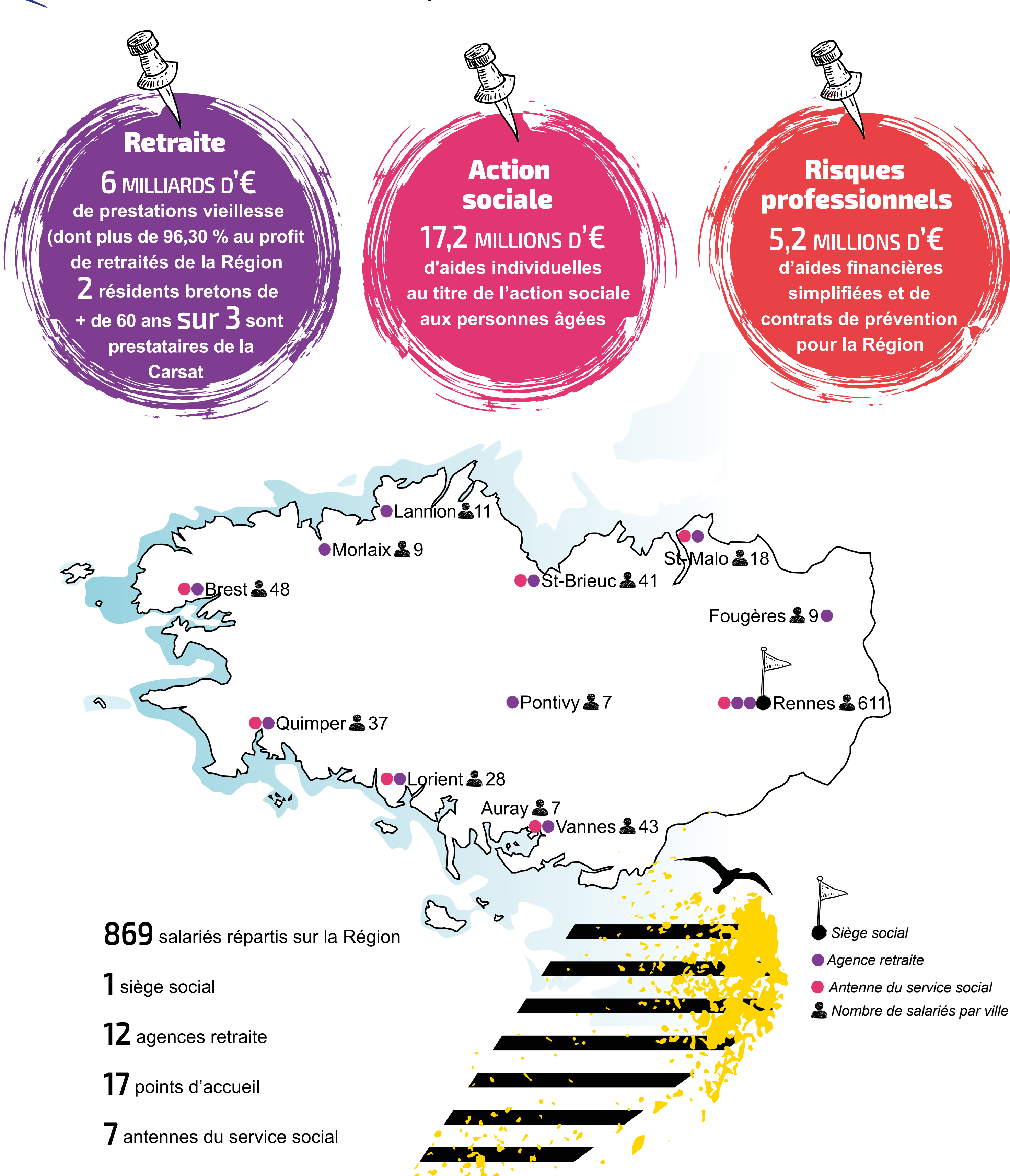

Rapport d'activité
2020
Carsat
Retraite & Santé au travail
Bretagne

UN RÔLE ÉCONOMIQUE ET SOCIAL RÉGIONAL MAJEUR



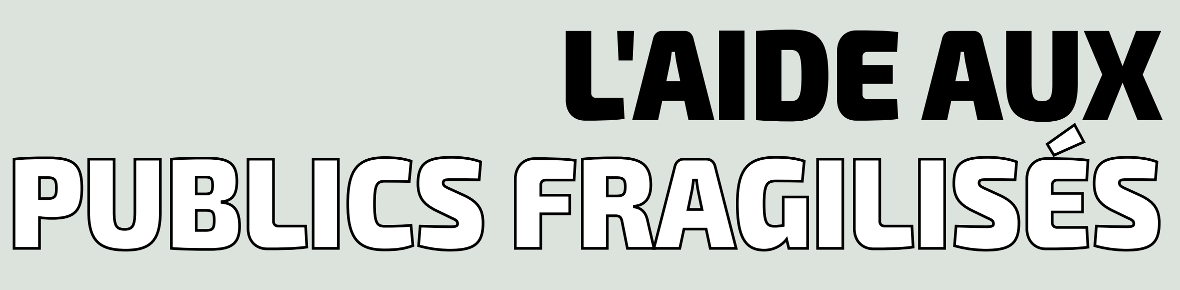
869 salariés répartis sur la Région

1 siège social

12 agences retraite

17 points d'accueil

7 antennes du service social



L'AIDE AUX PUBLICS FRAGILISÉS

Analyse

par Lucie Duarte

Spécialisé en santé, le service social accompagne les assurés du régime général, y compris les travailleurs indépendants depuis 2019, quand leur santé pose ou peut poser une difficulté dans leur vie quotidienne et/ou professionnelle.

Ses enjeux sont de :

- prioritairement, faciliter le maintien dans l'emploi des assurés affectés par la maladie,
- favoriser le lien social et prévenir la perte d'autonomie ou la fragilisation sociale,
- accompagner les assurés face aux risques psychosociaux liés à la maladie,
- contribuer à la maîtrise des dépenses de santé et à l'efficience du système de soins de l'Assurance Maladie.

L'application des orientations nationales, liées au CPG 2018-2022 vise à recentrer le service social prioritairement sur la prévention de la désinsertion professionnelle (PDP), en articulation avec les services partenaires (Service médical, Cpam, MDPH, Cap Emploi, Risques professionnels, Retraite, Services de santé au travail).

L'année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire. Le service social a continué malgré cela sa mission. Il a su proposer des modalités d'accompagnement différentes, à distance, pour permettre aux assurés de continuer à trouver un service à leur écoute.

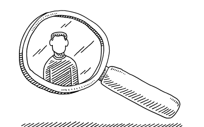
Ainsi, plus de 19 000 personnes ont été accompagnées (chiffre quasi équivalent à 2019) dont plus de 7 200 sur le champ de la désinsertion professionnelle. L'intervention des équipes permet aux assurés, un retour à l'emploi dans les meilleures conditions possibles, soit dans l'entreprise (au poste de travail ou à un autre poste), soit par une réorientation professionnelle dans un autre secteur d'activité.

De plus, l'année 2020 s'est traduite par une mobilisation du service social vers les assurés les plus fragiles. Des membres du service ont ainsi participé à la campagne d'appels sortants de retraités bénéficiaires de l'action sociale retraite pour lutter contre l'isolement lors du premier confinement. De même, des volontaires se sont proposés pour prendre part au contact tracing organisé par l'assurance maladie.

L'année 2021 sera dans la continuité de 2020. D'abord par la poursuite de l'adaptation des modalités d'intervention sociale à la crise (expérimentation de webinaires et de web rendez-vous auprès des assurés et mise en place d'une nouvelle plateforme téléphonique régionalisée plus performante). Ensuite, par la poursuite du virage de la priorisation de la PDP avec la création d'une plateforme coordonnée de la prévention de la désinsertion professionnelle dans le Morbihan. Ce territoire est l'un des 10 départements français sélectionnés par l'Assurance maladie pour expérimenter le dispositif. L'objectif sera de repérer précocement les assurés (salariés et travailleurs indépendants) en risque de désinsertion professionnelle pour leur proposer un parcours d'accompagnement lisible et personnalisé pendant 12 mois maximum. Tous les acteurs du domaine se mobiliseront autour de l'assuré : Service social, Service médical, Cpam, Services de santé au travail, employeurs, Pôle emploi.

7 ANTENNES DE SERVICE SOCIAL EN BRETAGNE

18 567 ASSURÉS **REÇUS DE FAÇON INDIVIDUELLE**

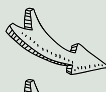


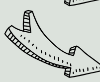
42 621 **ENTRETIENS RÉALISÉS** (TÉLÉPHONE, RENDEZ-VOUS, VISITE À DOMICILE)

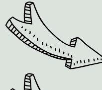
1 170 ASSURÉS REÇUS EN **RÉUNIONS COLLECTIVES**

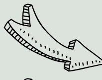
Repères

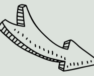
19 737 BÉNÉFICIAIRES D'UNE AIDE DU SERVICE SOCIAL SUR LES CHAMPS :

 DE LA PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

 DE L'ACCÈS AUX SOINS

 DE LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

 DU BIEN VIEILLIR

 DE LA SORTIE D'HOSPITALISATION



Résultats



des **assurés accompagnés** par le service social sont satisfaits (objectif CPG : 93 %)

Source : baromètre de satisfaction des usagers du service social 2 949 répondants

des demandes d'accompagnement des assurés aboutissent à un rendez-vous dans les 15 jours

5 014 ASSURÉS ACCOMPAGNÉS DANS LE DISPOSITIF DE **PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE**

Contact tracing : la mobilisation du service social pour enrayer l'épidémie

Depuis septembre 2020, dans le cadre de nos missions de service public, le service social a été sollicité par la Caisse nationale d'Assurance Maladie pour contribuer à briser la chaîne de transmission du virus Covid-19. Forts de nos valeurs de solidarité, 10 professionnels du service social se sont portés volontaires pour devenir enquêteurs sanitaires au sein des plateformes de contact tracing. Mobilisés 2 ou 3 jours par semaine, ils ont sensibilisé les patients malades et leurs cas contacts aux recommandations sanitaires (s'isoler, se tester, etc.).

« Nous avons intégré l'équipe de contact tracing début octobre 2020, avec un agréable accueil des collègues de la Cpam des Côtes d'Armor avec qui nous travaillons. Les personnes que nous contactons (patients 0 et cas contacts) comprennent notre démarche, cela nous permet de les sensibiliser à nouveau sur les gestes barrières pour enrayer au maximum le virus ».

Uniformisation de la politique d'accueil sur service social

Le service social de la Carsat Bretagne offre aux assurés un espace accessible pour accueillir les demandes. Dans le cadre de nos engagements autour de l'accueil social inconditionnel, le service social garantit une écoute attentionnée à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social.

Le délai cible de rendez-vous avec un assistant social est fixé à 15 jours, ce qui implique une continuité d'intervention de la part de l'ensemble des professionnels du service social pour répondre aux sollicitations.

Le second semestre 2020 a été marqué par le déploiement de notre nouvelle solution de réponse téléphonique.

Lancée le 4 février 2021, la solution permet aux assurés et partenaires du service social de composer le 3646 en prononçant : *« Service social »* pour être mis en relation avec l'un des 21 conseillers service de l'Assurance maladie (CSAM) du service social.

Cette évolution permet de renforcer l'accessibilité au service social et de garantir une continuité de prise en charge des appels. La réponse téléphonique est désormais mutualisée à l'échelle régionale. Pendant les horaires d'ouverture du 3646, les assurés et les partenaires auront toujours un professionnel au téléphone. Les assistants de service social prennent en charge les réponses personnalisées aux assurés et partenaires en niveau 2 et prennent le relais sur les situations qualifiées d'urgentes.

Pour mieux répondre aux attentes des assurés, le service social propose également un service d'accueil personnalisé sur rendez-vous dans nos points d'accueils. Les visites à domicile sont réalisées quand la situation le justifie réellement et dès lors que l'assuré ne peut pas se déplacer.



Charlotte Cariou, assistante de service social (à droite) et Florence Royer, assistante gestionnaire (à gauche) au service social des Côtes d'Armor

Fluidifier le parcours ville-hôpital des patients avec les Prado

Le service de retour à domicile des patients hospitalisés Prado (Programme d'aide au retour à domicile) a été initié par l'Assurance maladie en 2010 pour anticiper les besoins du patient liés à son retour à domicile.

Les principaux enjeux de Prado, qui s'inscrivent dans les objectifs fixés par la stratégie nationale de santé, sont :

- de préserver la qualité de vie et l'autonomie des patients ;
- d'accompagner la diminution des durées de séjour à l'hôpital ;
- de renforcer la qualité de la prise en charge en ville autour du médecin traitant ;
- d'améliorer l'efficience du recours à l'hospitalisation en réservant les structures les plus lourdes aux patients qui en ont le plus besoin.

Ce dispositif est coordonné par les Cpam, en partenariat avec le service social.



En région Bretagne, les dispositifs Prado déployés sont :

- Prado Maternité et sortie précoce, cependant, ce dispositif n'implique pas le service social ;
- Prado Chirurgie ;
- Prado Pathologies chroniques : insuffisance cardiaque, BPCO (Bronchopneumopathie chronique obstructive) ;
- Prado AVC (Accident vasculaire cérébral), uniquement dans le Morbihan.

Le service social est sollicité lorsqu'un besoin d'aide à la vie est identifié par l'équipe médicale hospitalière. Ces signalements concernent les assurés relevant de l'Assurance Maladie hors bénéficiaires de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA). La mise en relation avec le service social est alors indissociable de la mise en place de l'aide à la vie (pour les actifs comme pour les retraités).

Les patients ne nécessitant pas la mise en œuvre d'aide à domicile, peuvent être confrontés à d'autres problématiques sociales. Lorsque le Conseiller Assurance Maladie ne peut y répondre et qu'il évalue que la question relève des missions du service social, il peut proposer à l'assuré une mise en relation avec notre service.

Au second semestre 2019, un nouveau Prado est déployé par la Cnam : le Prado Personne Âgée. Les Cpam ont engagé dès le second semestre 2019 les liens avec les centres hospitaliers. Le service social a travaillé avec les Cpam sur le circuit des demandes, ainsi que les complémentarités entre nos services.

L'année 2020 a ralenti le déploiement. Ce dernier reprendra activement en janvier 2021.

Une plateforme départementale pour prévenir la désinsertion professionnelle (PDP) des assurés en arrêt de travail

Dans le cadre d'une expérimentation nationale, le département du Morbihan a été sélectionné pour intégrer une plateforme coordonnée de la prévention de la désinsertion professionnelle associant tous les acteurs du domaine : Cpam, Service médical, Services de santé au travail, employeurs, Pôle emploi.

L'objectif ? Repérer précocement les assurés (salariés ou travailleurs indépendants) en risque de désinsertion professionnelle pour leur proposer un parcours d'accompagnement personnalisé pendant 12 mois maximum.

Cette innovation va permettre d'agir encore plus précocement sur les facteurs de risques de désinsertion professionnelle et de proposer à l'assuré un accompagnement adapté à sa situation. Les acteurs institutionnels se coordonnent, internalisent la complexité administrative pour faciliter le parcours des assurés avec un objectif : une remobilisation pendant l'arrêt maladie pour une reprise d'activité à la fin des soins.

L'expérimentation sera lancée lors du second semestre 2021 dans le Morbihan. La plateforme sera généralisée aux 3 autres départements bretons en 2022.

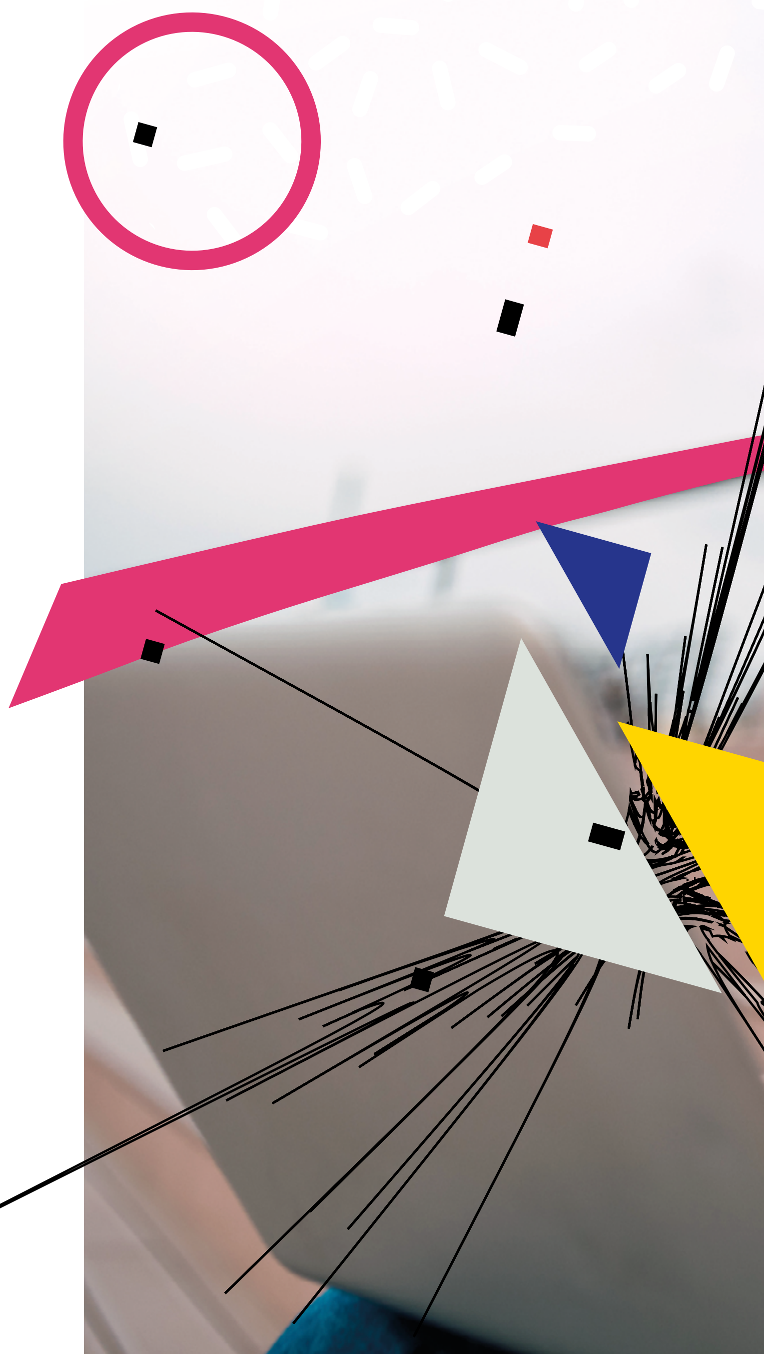
Un nouvel outil de gestion de la relation avec l'assuré

Jusqu'à présent, le service social était doté de deux applicatifs distincts pour saisir le service rendu à l'assuré. Ces derniers fusionneront début juin 2021 au profit d'un unique outil de la gestion de la relation client. Son arrivée se justifie par la nécessité d'améliorer la lisibilité globale de l'intervention du service social. L'outil facilitera l'enregistrement des contacts, la prise de rendez-vous, l'émission de l'offre de service individuelle et collective, le suivi des sollicitations des assurés et des offres de service qui leur seront proposées. La relation avec l'assuré sera de ce fait renforcée.

Des parcours usagers "fragiles" coordonnés avec les services retraite et action sociale

En 2021, la collaboration entre les services retraite et action sociale de la Carsat sera dynamisée. L'ambition est de partager des actions afin de porter une attention particulière aux assurés en situation de fragilité.

Avec, par exemple, l'expérimentation sur un département, à partir d'avril 2021, d'une instance de type "revue de dossiers". Cette instance bimestrielle réunira des acteurs du terrain de l'agence retraite et de l'unité du service social départementale pour soulever des situations de fragilités sociales non réglées et les résoudre.





Rédaction : ensemble des services de la Carsat Bretagne
Coordination de la rédaction et de la mise en page : Département Mark'&Co
Conception graphique : Département Mark'&Co
Visuels : Carsat Bretagne, Getty images.

Juin 2021



Carsat Bretagne 236 rue de Châteaugiron 35 030 Rennes Cedex 9
www.carsat-bretagne.fr  *@CarsatBretagne* 

DG010Brochure.06-2021